Arnaldo Pampillón

Cuando la ciudad llama

✓ La Secretaría de Promoción Social del gobierno porteño lanzó una línea para atender emergencias sociales: desde un chico de la calle que corre peligro hasta una familia desalojada que no tiene dónde pasar la noche.

✓ Hay quienes llaman simplemente para tener a alguien con quien conversar. Y ya hay un grupo de internos de un hogar de ancianos que se harán cargo de esos casos.



✓ El servicio funciona las 24 horas, todos los días del año, con 30 móviles que recorren la ciudad.

✓ A dos meses de su puesta en marcha, el BAP recibió más de 16.000 llamados. La mayor parte de los reclamos fue por gente sin techo.

✓ El programa está atendido por especialistas y asistentes sociales entrenados para resolver situaciones de emergencias sociales.

CECILIA FELGUERAS, SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

"Es una herramienta para la solidaridad de la gente"

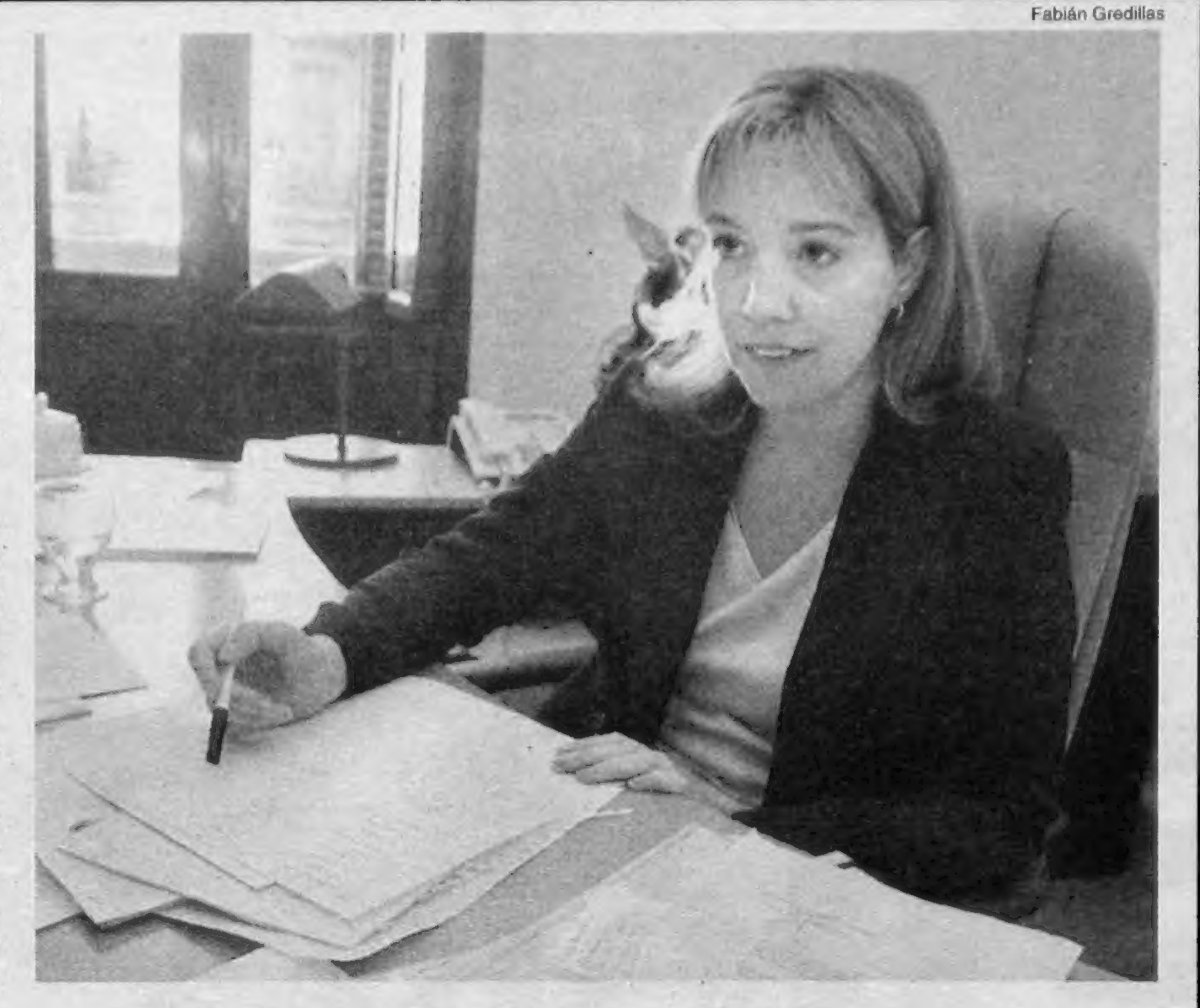
Fue durante el apagón del verano. Después de ver que una anciana sin luz necesitaba que alguien la bajara del décimo piso. Que había familias humildes que no tenían dónde pasar las noches a oscuras y sin agua. Que la gente reclamaba hielo y velas. "En esos diez días de la ciudad sin luz vimos cuántas necesidades había en la gente que no se podían resolver aisladamente." Cecilia Felgueras, secretaria de Promoción Social del gobierno porteño, explica que en ese momento tomó cuerpo el proyecto de implementar un servicio permanente para urgencias sociales: el programa Buenos Aires Presente.

"La idea es crear en la ciudad una red de protección social. Esto significa tender puentes entre la solidaridad comunitaria y el rol del Estado –apunta la funcionaria–. Este servicio implica que el número al que llama la gente se entrama con los programas de integración social."

–Se trata de una especie de SAME, pero para emergencias sociales.

–Sí, sería como el SAME, pero con la diferencia de que no es el traslado y ya está. El logo es una mano con un corazón en una palma: damos la mano pero con el corazón. Esa mano no va a soltar al que la necesita. Un móvil del BAP puede llevar a un chico de la calle a un hogar, pero después le va a dar herramientas. Idealmente, para lograr su reinserción familiar. Pero si no, insertarlo en un hogar. Y en el futuro desarrollarlo laboralmente como para que pueda subsistir. El BAP es un servicio que da cuenta de lo que es hoy la vida en las grandes ciudades. Ya hay muchos problemas que no los resuelve ni el SAME ni la policía. Muchas situaciones sociales que ocurren en la vía pública requieren de contención social y por eso estamos en la calle. Y también actuamos en función de las llamadas, porque la solidaridad de la gente está intacta. El tema es que no encuentra herramientas como para hacer uso de esa solidaridad.

Fabián Gredillas



La secretaria de Promoción Social del gobierno porteño asegura que el servicio de emergencia social puesto en marcha busca rearmar en la ciudad el tejido social, roto entre tanta flexibilización, desempleo y exclusión.

–Si hay un accidente, está naturalizado que uno llame al SAME. ¿Cómo se logra que la gente llame al BAP ante un problema social?

–Estamos teniendo unas 400 llamadas por día. Es un número alto, pero además vamos a hacer campañas. Que se vuelva tan familiar como el SAME es una aspiración. Que en unos años, la gente en la calle diga "Llamá al BAP". Por ahora es un servicio usado por algunos vecinos que piden para ellos mismos o bien para otros.

–¿Qué tipos de pedidos son los que ya hace la gente?

–Hay un caso que me parece simbólico. Una mamá en Mataderos dejó a su nena en el jardín y la tenía que ir a buscar el papá, su ex pareja. Pero no fue. La mamá se había mudado sin dejar el nuevo domicilio. La maestra finalmente llamó al Buenos Aires Presente. Cuando a la noche la mamá cayó en la cuenta de que el papá no la había ido a buscar, también llamó al BAP, entre otros lugares. La nena había estado toda la tarde en uno de nuestros hogares para chicos, hasta casi la una de la mañana.

–¿Quién recibe los llamados?

–Gente que está entrenada para atender este tipo de situaciones. Hay noches que tenemos llamadas de gente con intento de suicidio. Esos llamados los atienden sólo profesionales especializados, psicólogos entrenados en contención de emergencias telefónicas. Pero también hay trabajo de voluntarios para una primera aproximación, muy supervisados. También hay ancianos en ese trabajo voluntario. Aunque si aparece un caso de depresión grave, por ejemplo, lo atiende un profesional y si es necesario va la camioneta a la casa de esta persona.

–¿Qué hacen los ancianos como voluntarios?

–En el hogar San Martín pusimos una central telefónica y a la gente que llama para tener alguien con quien hablar, la hacemos llamar por los abuelos. Y así empiezan a hacer una red telefónica de abuelos. Está empezando, pero ya está funcionando bastante bien.

–A un número de estas características es posible llamar por una diversidad enorme de problemas.

–Justamente, el 0-800 se conecta con el SAME, Defensa Civil. No vamos a resolver ninguna emergencia de la que no seamos capaces. La otra vez hubo un incendio, llegan los bomberos, el SAME y llegamos nosotros porque había mucha gente angustiada. La intención es que la ciudad ofrezca al vecino una contención. Cada vez hay más gente que vive sola; la gente se siente desvinculada de lazos que la puedan contener. Estamos tratando de que el gobierno empiece a trabajar en la concepción de que la casa de la gente es su ciudad. Buenos Aires Presente trabajando a la noche, a las salidas de las discos, está tratando de decir hagámonos cargo del espacio público, de la calle, de la noche. Aparecen nuevas problemáticas en la calle y tenemos que estar preparados para atenderlas.

–¿Cuáles, por ejemplo?

–Hubo una familia cuya casa fue intrusada y cuando llegaron nuestros asistentes sociales los amenazaron con jeringas infectadas con vih. Esto ya no es un problema de la policía. Así como hay nuevos pobres, hay nuevas formas de violencia social hacia la gente y que después la gente genera desde ella. De lo que da cuenta Buenos Aires Presente es de las nuevas formas de atención social, con mucha tecnología puesta a ese servicio. Pero además, busca lograr que la gente confíe en este sistema.

–Lograr confianza no parece un propósito fácil.

–La única forma es que el sistema responda. Hace poco una señora se quejó porque desde hacía dos días no pasaba la camioneta del BAP. Y no tenía por qué pasar, en realidad. Los móviles van por distintos lugares. Pero la confianza ya se va generando. Muchas veces una persona llama diciendo que le pasa algo a otro, a un familiar o un amigo. Un problema de adicciones, por ejemplo. Pero en realidad le pasa a él. Y sólo cuando se da cuenta de que hay un profesional serio atrás de su pedido, se identifica. La gente prueba el servicio.

–¿Existen antecedentes de un programa de este tipo?

–Hay dos antecedentes, en Chile y en Madrid. Aunque es un servicio de atención telefónica pero sólo para información social. En realidad, también pretendemos que el BAP sea además un servicio de información, aunque sea de cosas chicas. Por ejemplo, instrucciones sobre errores típicos para evitar intoxicaciones en la casa a la hora de cocinar.

–¿Además de los chicos de la calle y los sin techo, para qué otra situación es posible recurrir al BAP?

–Prevención de violencia familiar, adicciones, personas discapacitadas, ancianos que necesitan una atención domiciliaria. Para información general, alimentaria, deportiva, de casi todo lo que significa la calidad de vida. Hay programas de integración para jóvenes, prevención de salud. Las derivaciones que hacemos con los móviles se hacen a los programas oficiales, pero también a las organizaciones no gubernamentales. Y las ONG saben que pueden contar con el BAP. La exclusión genera ruptura de vínculos y este programa en todo su diseño apunta a rearmar ese tejido.

COMO FUNCIO

Una ve

"Buenos Aires Presente. M nombre es Roberto, ¿en qu puedo ayudarlo?." Del otro lad del teléfono una voz reclama aten ción. Esther, Andrea, Rosa y el as trólogo son algunos de los nombre de quienes ya se hicieron fieles se guidores de la línea gratuita (080 777-6242) lanzada por el Gobier no de la Ciudad para atender quienes se encuentran en emergen cia social: por maltratos, violenci familiar, desalojos o derechos vul nerados. El servicio –Buenos Aire Presente (BAP)– funciona las 2 horas, todos los días del año. cuenta con un centro de atenció telefónica, 30 móviles y un grup de profesionales para resolve cualquier tipo de urgencia socia A menos de dos meses de su lanza miento, más de 16.000 personas s contactaron con el número y lo móviles acudieron a casi mil emer gencias, de las cuales casi la mita respondió a llamados que alerta ban sobre la presencia de gente si techo y chicos de la calle. Con u 40 por ciento de consultas, los pro pios *homeless* también encabeza la lista de los llamados realizado al BAP desde su inauguración.

El programa funciona también co mo canal de acceso a todos las área de la Secretaría de Promoción So cial, que puso en marcha el servici tercera edad, mujer, acción comuni taria, niños y juventud. "Somos l puerta de entrada de las demandas d la Secretaría, como un gran centr derivador, pero atendiendo la situa ción de emergencia y complemen tando los programas que hoy exis ten", explica una de las coordinado ras del BAP.

Instalado en el sureño barrio de Lu gano, el centro de atención telefóni ca recibe alrededor de 400 llamado por día. Los telefonistas son estu diantes de carreras afines, y cuentan con el apoyo de un grupo de profesionales –psicólogos y trabajadores sociales– a los que les derivan los casos más comprometidos. A cualquier hora del día o la noche, el grupo debe estar preparado para salir a la calle a atender alguna urgencia.

"La primera semana, por ejemplo, tuvimos tres desalojos grandes. La diferencia de nuestro trabajo es si después la gente está en la calle o no", comenta Mariana Acer bo, quien junto con Amalia Ferrer coordina el BAP. Hasta el momen to, el programa atendió 270 casos d este tipo: desalojos, inundaciones traslados. La lista de emergencias l encabezan los *homeless*, con 340 ca sos desde el inicio del programa. Lue go siguen los desalojos programa dos, en 119 oportunidades. Y e cuanto a los chicos de la calle, los ca sos de urgencia llegaron a 61.

Los sin techo son una constante "Llama mucha gente por eso. En ge neral, llaman los vecinos y nos dice dónde están, la mayoría de las vece para que los saquemos. Pero a vece el mismo hombre que está en la ca lle hace una presentación espontáne y pide un lugar donde dormir", rela ta Roberto Palacio, telefonista de turno tarde.

Línea abierta

La palabra soledad llena gran par te de las charlas mantenidas con l voz anónima que levanta el tubo de

Fabián Gredillas



Fue durante el apagón del verano. Después de ver que una anciana sin luz necesitaba que alguien la bajara del décimo piso. Que había familias humildes que no tenían dónde pasar las noches a oscuras y sin agua. Que la gente reclamaba hielo y velas. "En esos diez días de la ciudad sin luz vimos cuántas necesidades había en la gente que no se podían resolver aisladamente." Cecilia Felgueras, secretaria de Promoción Social del gobierno porteño, explica que en ese momento tomó cuerpo el proyecto de implementar un servicio permanente para urgencias sociales: el programa Buenos Aires Presente.

"La idea es crear en la ciudad una red de protección social. Esto significa tender puentes entre la solidaridad comunitaria y el rol del Estado –apunta la funcionaria–. Este servicio implica que el número al que llama la gente se entrama con los programas de integración social."

–Se trata de una especie de SAME, pero para emergencias sociales.

–Sí, sería como el SAME, pero con la diferencia de que no es el traslado y ya está. El logo es una mano con un corazón en una palma: damos la mano pero con el corazón. Esa mano no va a soltar al que la necesita. Un móvil del BAP puede llevar a un chico de la calle a un hogar, pero después le va a dar herramientas. Idealmente, para lograr su reinserción familiar. Pero si no, insertarlo en un hogar. Y en el futuro desarrollarlo laboralmente como para que pueda subsistir. El BAP es un servicio que da cuenta de lo que es hoy la vida en las grandes ciudades. Ya hay muchos problemas que no los resuelve ni el SAME ni la policía. Muchas situaciones sociales que ocurren en la vía pública requieren de contención social y por eso estamos en la calle. Y también actuamos en función de las llamadas, porque la solidaridad de la gente está intacta. El tema es que no encuentra herramientas como para hacer uso de esa solidaridad.

CECILIA FELGUERAS, SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

"Es una herramienta para la solidaridad de la gente"

La secretaria de Promoción Social del gobierno porteño asegura que el servicio de emergencia social puesto en marcha busca rearmar en la ciudad el tejido social, roto entre tanta flexibilización, desempleo y exclusión.

–Si hay un accidente, está naturalizado que uno llama al SAME. ¿Cómo se logra que la gente llame al BAP ante un problema social?

–Estamos teniendo unas 400 llamadas por día. Es un número alto, pero además vamos a hacer campañas. Que se vuelva tan familiar como el SAME es una aspiración. Que en unos años, la gente en la calle diga "Llamá al BAP". Por ahora es un servicio usado por algunos vecinos que piden para ellos mismos o bien para otros.

–¿Qué tipos de pedidos son los que ya hace la gente?

–Hay un caso que me parece simbólico. Una mamá en Mataderos dejó a su nena en el jardín y la tenía que ir a buscar el papá, su ex pareja. Pero no fue. La mamá se había mudado sin dejar el nuevo domicilio. La maestra finalmente llamó al Buenos Aires Presente. Cuando a la noche la mamá cayó en la cuenta de que el papá no la había ido a buscar, también llamó al BAP, entre otros lugares. La nena había estado toda la tarde en uno de nuestros hogares para chicos, hasta casi la una de la mañana.

–¿Quién recibe los llamados?

–Gente que está entrenada para atender este tipo de situaciones. Hay noches que tenemos llamadas de gente con intento de suicidio. Esos llamados los atienden sólo profesionales especializados, psicólogos entrenados en contención de emergencias telefónicas. Pero también hay trabajo de voluntarios para una primera aproximación, muy supervisados. También hay ancianos en ese trabajo voluntario. Aunque si aparece un caso de depresión grave, por ejemplo, lo atiende un profesional y si es necesario va la camioneta a la casa de esta persona.

–¿Qué hacen los ancianos como voluntarios?

–En el hogar San Martín pusimos una central telefónica y a la gente que llama para tener alguien con quien hablar, la hacemos llamar por los abuelos. Y así empiezan a hacer una red telefónica de abuelos. Está empezando, pero ya está funcionando bastante bien.

–A un número de estas características es posible llamar por una diversidad enorme de problemas.

–Justamente, el 0-800 se conectá con el SAME, Defensa Civil. No vamos a resolver ninguna emergencia de la que no seamos capaces. La otra vez huboun incendio, llegan los bomberos, el SAME y llegamos nosotros porque había mucha gente angustiada. La intención es que la ciudad ofrezca al vecino una contención. Cada vez hay más gente que vive sola; la gente se siente desvinculada de lazos que la puedan contener. Estamos tratando de que el gobierno empiece a trabajar en la concepción de que la casa de la gente es su ciudad. Buenos Aires Presente trabajando a la noche, a las salidas de las discos, está tratando de decir hagámonos cargo del espacio público, de la calle, de la noche. Aparecen nuevas problemáticas en la calle y tenemos que estar preparados para atenderlas.

–¿Cuáles, por ejemplo?

–Hubo una familia cuya casa fue intrusada y cuando llegaron nuestros asistentes sociales los amenazaron con jeringas infectadas con vih. Esto ya no es un problema de la policía. Así como hay nuevos pobres, hay nuevas formas de violencia social hacia la gente y que después la gente genera desde ella. De lo que da cuenta Buenos Aires Presente es de las nuevas formas de atención social, con mucha tecnología puesta a ese servicio. Pero además, busca lograr que la gente confíe en este sistema.

–Lograr confianza no parece un propósito fácil.

–La única forma es que el sistema responda. Hace poco una señora se quejó porque desde hacía dos días no pasaba la camioneta del BAP. Y no tenía por qué pasar, en realidad. Los móviles van por distintos lugares. Pero la confianza ya se va generando. Muchas veces una persona llama diciendo que le pasa algo a otro, a un familiar o un amigo. Un problema de adicciones, por ejemplo. Pero en realidad le pasa a él. Y sólo cuando se da cuenta de que hay un profesional serio atrás de su pedido, se identifica. La gente prueba el servicio.

–¿Existen antecedentes de un programa de este tipo?

–Hay dos antecedentes, en Chile y en Madrid. Aunque es un servicio de atención telefónica pero sólo para información social. En realidad, también pretendemos que el BAP sea además un servicio de información, aunque sea de cosas chicas. Por ejemplo, instrucciones sobre errores típicos para evitar intoxicaciones en la casa a la hora de cocinar.

–¿Además de los chicos de la calle y los sin techo, para qué otra situación es posible recurrir al BAP?

–Prevención de violencia familiar, adicciones, personas discapacitadas, ancianos que necesitan una atención domiciliaria. Para información general, alimentaria, deportiva, de casi todo lo que significa la calidad de vida. Hay programas de integración para jóvenes, prevención de salud. Las derivaciones que hacemos con los móviles se hacen a los programas oficiales, pero también a las organizaciones no gubernamentales. Y las ONG saben que pueden contar con el BAP. La exclusión genera ruptura de vínculos y este programa en todo su diseño apunta a rearmar ese tejido.

COMO FUNCIONA EL SERVICIO PARA LAS EMERGENCIAS SOCIALES

Una voz al otro lado del teléfono

"Buenos Aires Presente. Mi nombre es Roberto, ¿en qué puedo ayudarlo?." Del otro lado del teléfono una voz reclama atención. Esther, Andrea, Rosa y el astrólogo son algunos de los nombres de quienes ya se hicieron fieles seguidores de la línea gratuita (0800-777-6242) lanzada por el Gobierno de la Ciudad para atender a quienes se encuentran en emergencia social: por maltratos, violencia familiar, desalojos o derechos vulnerados. El servicio –Buenos Aires Presente (BAP)– funciona las 24 horas, todos los días del año. Y cuenta con un centro de atención telefónica, 30 móviles y un grupo de profesionales para resolver cualquier tipo de urgencia social. A menos de dos meses de su lanzamiento, más de 16.000 personas se contactaron con el número y los móviles acudieron a casi mil emergencias, de las cuales casi la mitad respondió a llamados que alertaban sobre la presencia de gente sin techo y chicos de la calle. Con un 40 por ciento de consultas, los propios *homeless* también encabezan la lista de los llamados realizados al BAP desde su inauguración.

Un chico de la calle con hambre. Un homeless muerto de frío. Una abuela sin nadie que le cobre la jubilación. El gobierno porteño lanzó un programa al que acudir ante situaciones de emergencia social. Ya hubo 16.000 llamados.

Arnaldo Pampillón



El BAP atiende durante las 24 horas y tiene 30 móviles dispuestos a salir en cualquier momento.

"Atendemos las situaciones de emergencia pero complementamos con los programas que ya existen."

El programa funciona también como canal de acceso a todos las áreas de la Secretaría de Promoción Social, que puso en marcha el servicio: tercera edad, mujer, acción comunitaria, niños y juventud. "Somos la puerta de entrada de las demandas de la Secretaría, como un gran centro derivador, pero atendiendo la situación de emergencia y complementando los programas que hoy existen", explica una de las coordinadoras del BAP.

Instalado en el sureño barrio de Lugano, el centro de atención telefónica recibe alrededor de 400 llamados por día. Los telefonistas son estudiantes de carreras afines, y cuentan con el apoyo de un grupo de profesionales –psicólogos y trabajadores sociales– a los que les derivan los casos más comprometidos. A cualquier hora del día o la noche, el grupo debe estar preparado para salir a la calle a atender alguna urgencia.

Buenos Aires Presente

"La primera semana, por ejemplo, tuvimos tres desalojos grandes. La diferencia de nuestro trabajo es si después la gente está en la calle o no", comenta Mariana Acerbo, quien junto con Amalia Ferrera coordina el BAP. Hasta el momento, el programa atendió 270 casos de este tipo: desalojos, inundaciones y traslados. La lista de emergencias la encabezan los *homeless*, con 340 casos desde el inicio del programa. Luego siguen los desalojos programados, en 119 oportunidades. Y en cuanto a los chicos de la calle, los casos de urgencia llegaron a 61.

Los sin techo son una constante. "Llama mucha gente por eso. En general, llaman los vecinos y nos dicen dónde están, la mayoría de las veces para que los saquemos. Pero a veces el mismo hombre que está en la calle hace una presentación espontánea y pide un lugar donde dormir", relata Roberto Palacio, telefonista del turno tarde.

Línea abierta

La palabra soledad llena gran parte de las charlas mantenidas con la voz anónima que levanta el tubo del BAP, sobre todo a la noche. En algunos casos, los que están solos se convierten en clientes fijos del servicio. "Hay muchas señoras que están muy angustiadas, en esos casos las derivamos a un profesional. Pero también ocurre que empiezan a depender del especialista o sólo quieren hablar con el que los atendió la primera vez", cuenta la telefonista Alejandra Ases. En este sentido, Acerbo cuenta que un grupo de ancianos voluntarios del Hogar San Martín se sumó al programa para ocuparse de responder este tipo de llamados, sobre todo los que tengan que ver con los mayores.

Los llamados más desopilantes ponen a prueba la buena voluntad de los telefonistas. Entre los más recordados figuran el hombre que trató de hacer negocio con el BAP, ofreciendo prótesis ortopédicas, y el que intentó publicitar sus clases de defensa personal para que las mujeres maltratadas respondan a los golpes. También está el que llamó para preguntar por una peluquería que cortara el pelo gratis y la mujer que pidió una receta de cocina. Un lugar destacado lo ocupa el hombre que se hace llamar "el astrólogo" y que, con el histrionismo del personaje de Roberto Arlt, trata de conquistar las voces femeninas del BAP. "Pero la mayoría de los llamados que tuvimos fueron coherentes con el área", advierte Acerbo.

Los telefonistas llevan un registro de los llamados que reciben. Allí se discrimina el grado de urgencia de los pedidos y se los organiza por temas. Luego, las demandas que no son emergencias se derivan a los diferentes programas de la Secretaría de Promoción Social.

Sin embargo, determinar qué es una emergencia y qué pedido puede esperar no es un tema sencillo. "El tema de los criterios de urgencia es muy complejo porque llegan llamados encubiertos. El otro día nos llamaron de un hotel porque unos chicos hacían ruido a la noche y cuando llegamos nos encontramos con que vivían ocho hermanos solos, sin ningún mayor. Y que entre ellos había una beba que tenía sarna y bronqueolitis, que si no recibía atención corría riesgo de muerte", cuenta Mónica Bechelli, profesional del móvil de los chicos de la calle. En cuanto a pedidos que hacen los ancianos, Acerbo revela que suelen darse casos similares: "A veces una llamada aparenta requerir de un asistente geriátrico de inmediato. Y después, cuando va el especialista a ver al abuelo, la cuestión es otra. Resulta que la persona está bien, puede hacer de todo, tiene hasta mucama, pero la familia no le da bolilla".

En el BAP se realiza un seguimiento constante de las consultas, que incluye un sistema de rellamados a las personas que presentaron su inquietud para tenerlas al tanto de la evolución del problema. Como la adhesión a los programas no es compulsiva ni obligatoria, "si una persona llama por alguien que está en la calle y pasan los días y la sigue viendo, vuelve a llamar para quejarse porque le parece que no hicimos nada. Y puede ser que ese sin techo no haya querido sumarse al programa propuesto para los que están en la calle", señala Roberto.

Según los registros del BAP, los temas del área que más preocuparon a los porteños fueron en primer lugar los *homeless*, motivo del 40,3 por ciento de las llamadas, y, en segundo lugar, los chicos de la calle, que sumaron un 12 por ciento. Detrás se ubican la información sobre el propio BAP, con un 8,7 por ciento; el área de alojamiento, desalojo y vivienda, el 6 por ciento; violencia familiar, un 5,2; asistencia a la tercera edad, 5,1; y trabajo, 4 por ciento. La lista incluye, además, desde planteos sobre adicciones hasta consultas al servicio jurídico de la Secretaría.

Aunque el primer objetivo del BAP es procurar resolver cuestiones muy elementales, como dar un lugar donde dormir, comida, ropa y atención médica a personas en situación de calle o abandono, los servicios de Promoción Social cubren todo tipo de necesidades. Desde la capacitación para mujeres, microemprendimientos para jóvenes y bolsas de trabajo, hasta orientación vocacional, prevención de adicciones, asesoramiento previsional para jubilados y una red de polideportivos.

Siempre, con la idea de mantener la ayuda al vecino más allá de la urgencia puntual de un determinado llamado. De hecho, al volante de algunas de las combis que recorren la ciudad van ex *homeless*. Algunos choferes, incluso, siguen recibiendo asistencia del Programa Personas Sin Techo. Y después del día de trabajo, ahora tienen una cama donde dormir y un techo bajo el cual refugiarse.

Claves del BAP

- **0-800-777-6242.** El número gratuito para comunicarse con el Buenos Aires Presente.
- **Demandas.** Es posible llamar para una amplia gama de necesidades: desde un sin techo en situación de riesgo hasta un chico que se perdió a la salida de un cine.
- **Móviles.** Los 30 móviles del BAP se dividen entre los que recorren la ciudad en forma permanente y los que esperan una urgencia.
- **Necesidades.** El programa funciona también como nexo para situaciones que no necesitan una atención urgente: atención jurídica para un caso de discriminación juvenil, por ejemplo.
- **16.000.** Es el número de llamadas que recibió el BAP desde que entró en funcionamiento, hace dos meses.
- **Sin techo.** La mayor parte de los reclamos estuvo vinculada a los *homeless*.
- **1000.** Son las emergencias que ya atendieron los móviles del programa.
- **Voluntarios.** Ya hay unos cien voluntarios para atender los llamados de la gente, supervisados por especialistas en temas sociales.

LAS DEMANDAS QUE ATIENDE EL BUENOS AIRES PRESENTE

Para no caerse del escalón

Cursos de microemprendimientos, atención a discapacitados, prevención de adicciones, deportes para adolescentes o capacitación laboral para mujeres. Estos servicios no resuelven una "urgencia social" pero no dejan de ser necesarios para que "los que están al límite no se caigan del escalón". El programa Buenos Aires Presente funciona como nexo entre la gente y los programas de la Secretaría de Promoción Social del Gobierno de la Ciudad: Niños, Juventud, Acción Comunitaria, Mujer y Tercera Edad.

Sandra Cartasso



Hay un promedio de 400 llamadas diarias al 0-800-Social.

La mayoría es por gente sin techo y casos de desalojo.

Algunas, como la de la mujer, se manejan con más independencia, tienen su propia línea telefónica, que funciona las 24 horas. Otras, como la de la juventud, conectan a los jóvenes con el resto de los programas. Aunque todas estas áreas existían antes del BAP, desde que comenzó el programa han visto incrementada la afluencia de consultas, especialmente de aquellos que no conocían los servicios de Promoción Social o que por alguna razón no podían acceder a ellos.

Desde su creación, el 20 de mayo, el BAP logró sistematizar pero también aumentar el trabajo de las diferentes áreas. "Antes, para que alguien obtuviera la orientación que necesitaba tal vez tenía que hacer 15 llamados a diferentes oficinas de la Secretaría, la mayoría nunca llegaba a la persona adecuada. Ahora el canal es directo", señala Mariana Acerbo, coordinadora del servicio. El área Mujer, por ejemplo, tiene su propia línea de asistencia gratuita (4393-6446/7). La violencia familiar es un problema repetido entre los llamados que se reciben allí. "Una técnica atiende a la mujer, la orienta, la contiene y, si corresponde, la deriva a un refugio o a un centro integral", explica Noemí Aumedes, directora de la Dirección General de la Mujer. El área incluye, además, seis centros de asistencia al maltrato infanto-juvenil y al abuso sexual.

La falta de trabajo es un tema recurrente. El área de Juventud elabora, con cada interesado, un proyecto de estudio, ocupación y salida laboral. Y los conecta con los programas de microemprendimiento que brinda el Gobierno de la Ciudad.

El área Juventud, básicamente, cumple la función de conectar a los jóvenes con otros programas. "En nuestro caso, las derivaciones del BAP nunca son de emergencia", señala María Cabiche, directora general del área. Entre otras cosas, desde allí se da asesoramiento jurídico las 24 horas. "Desde el BAP, por ejemplo, nos derivaron a dos chicos que querían saber cómo hacer una denuncia por discriminación porque los habían dejado afuera de un boliche", comenta Cabiche.

Quienes pasaron los 60 y se sienten solos, indefensos o enfermos están entre los que más recurren al BAP para recibir ayuda. Dentro del Programa Social de Mayores hay siete centros de atención para asistir a los ancianos que son víctimas de maltrato, y diez hogares de día.

IA EL SERVICIO PARA LAS EMERGENCIAS SOCIALES

z al otro lado del teléfono

Un chico de la calle con hambre. Un homeless muerto de frío. Una abuela sin nadie que le cobre la jubilación. El gobierno porteño lanzó un programa al que acudir ante situaciones de emergencia social. Ya hubo 16.000 llamados.

Arnaldo Pampillón



El BAP atiende durante las 24 horas y tiene 30 móviles dispuestos a salir en cualquier momento.
"Atendemos las situaciones de emergencia pero complementamos con los programas que ya existen."

BAP, sobre todo a la noche. En algunos casos, los que están solos se convierten en clientes fijos del servicio. "Hay muchas señoras que están muy angustiadas, en esos casos las derivamos a un profesional. Pero también ocurre que empiezan a depender del especialista o sólo quieren hablar con el que los atendió la primera vez", cuenta la telefonista Alejandra Ases. En este sentido, Acerbo cuenta que un grupo de ancianos voluntarios del Hogar San Martín se sumó al programa para ocuparse de responder este tipo de llamados, sobre todo los que tengan que ver con los mayores.

Los llamados más desopilantes ponen a prueba la buena voluntad de los telefonistas. Entre los más recordados figuran el hombre que trató de hacer negocio con el BAP, ofreciendo prótesis ortopédicas, y el que intentó publicitar sus clases de defensa personal para que las mujeres maltratadas respondan a los golpes. También está el que llamó para preguntar por una peluquería que cortara el pelo gratis y la mujer que pidió una receta de cocina. Un lugar destacado lo ocupa el hombre que se hace llamar "el astrólogo" y que, con el histrionismo del personaje de Roberto Arlt, trata de conquistar las voces femeninas del BAP. "Pero la mayoría de los llamados que tuvimos fueron coherentes con el área", advierte Acerbo.

Los telefonistas llevan un registro de los llamados que reciben. Allí se discrimina el grado de urgencia de los pedidos y se los organiza por temas. Luego, las demandas que no son emergencias se derivan a los diferentes programas de la Secretaría de Promoción Social.

Sin embargo, determinar qué es una emergencia y qué pedido puede esperar no es un tema sencillo. "El tema de los criterios de urgencia es muy complejo porque llegan llamados encubiertos. El otro día nos llamaron de un hotel porque unos chicos hacían ruido a la noche y cuando llegamos nos encontramos con que vivían ocho hermanos solos, sin ningún mayor. Y que entre ellos había una beba que tenía sarna y bronqueolitis, que si no recibía atención corría riesgo de muerte", cuenta Mónica Bechelli, profesional del móvil de los chicos de la calle. En cuanto a pedidos que hacen los ancianos, Acerbo revela que suelen darse casos similares: "A veces una llamada aparenta requerir de un asistente geriátrico de inmediato. Y después, cuando va el especialista a ver al abuelo, la cuestión es otra. Resulta que la persona está bien, puede hacer de todo, tiene hasta mucama, pero la familia no le da bolilla".

En el BAP se realiza un seguimiento constante de las consultas, que incluye un sistema de rellamados a las personas que presentaron su inquietud para tenerlas al tanto de la evolución del problema. Como la adhesión a los programas no es compulsiva ni obligatoria, "si una persona llama por alguien que está en la calle y pasan los días y la sigue viendo, vuelve a llamar para quejarse porque le parece que no hicimos nada. Y puede ser que ese sin techo no haya querido sumarse al programa propuesto para los que están en la calle", señala Roberto.

Según los registros del BAP, los temas del área que más preocuparon a los porteños fueron en primer lugar los *homeless*, motivo del 40,3 por ciento de las llamadas, y, en segundo lugar, los chicos de la calle, que sumaron un 12 por ciento. Detrás se ubican la información sobre el propio BAP, con un 8,7 por ciento; el área de alojamiento, desalojo y vivienda, el 6 por ciento; violencia familiar, un 5,2; asistencia a la tercera edad, 5,1; y trabajo, 4 por ciento. La lista incluye, además, desde planteos sobre adicciones hasta consultas al servicio jurídico de la Secretaría.

Aunque el primer objetivo del BAP es procurar resolver cuestiones muy elementales, como dar un lugar donde dormir, comida, ropa y atención médica a personas en situación de calle o abandono, los servicios de Promoción Social cubren todo tipo de necesidades. Desde la capacitación para mujeres, microemprendimientos para jóvenes y bolsas de trabajo, hasta orientación vocacional, prevención de adicciones, asesoramiento previsional para jubilados y una red de polideportivos.

Siempre, con la idea de mantener la ayuda al vecino más allá de la urgencia puntual de un determinado llamado. De hecho, al volante de algunas de las combis que recorren la ciudad van ex *homeless*. Algunos choferes, incluso, siguen recibiendo asistencia del Programa Personas Sin Techo. Y después del día de trabajo, ahora tienen una cama donde dormir y un techo bajo el cual refugiarse.

Claves del BAP

◆ **0-800-777-6242.** El número gratuito para comunicarse con el Buenos Aires Presente.

◆ **Demandas.** Es posible llamar para una amplia gama de necesidades: desde un sin techo en situación de riesgo hasta un chico que se perdió a la salida de un cine.

◆ **Móviles.** Los 30 móviles del BAP se dividen entre los que recorren la ciudad en forma permanente y los que esperan una urgencia.

◆ **Necesidades.** El programa funciona también como nexo para situaciones que no necesitan una atención urgente: atención jurídica para un caso de discriminación juvenil, por ejemplo.

◆ **16.000.** Es el número de llamadas que recibió el BAP desde que entró en funcionamiento, hace dos meses.

◆ **Sin techo.** La mayor parte de los reclamos estuvo vinculada a los *homeless*.

◆ **1000.** Son las emergencias que ya atendieron los móviles del programa.

◆ **Voluntarios.** Ya hay unos cien voluntarios para atender los llamados de la gente, supervisados por especialistas en temas sociales.

LAS DEMANDAS QUE ATIENDE EL BUENOS AIRES PRESENTE

Para no caerse del escalón

Cursos de microemprendimientos, atención a discapacitados, prevención de adicciones, deportes para adolescentes o capacitación laboral para mujeres. Estos servicios no resuelven una "urgencia social" pero no dejan de ser necesarios para que "los que están al límite no se caigan del escalón". El programa Buenos Aires Presente funciona como nexo entre la gente y los programas de la Secretaría de Promoción Social del Gobierno de la Ciudad: Niños, Juventud, Acción Comunitaria, Mujer y Tercera Edad.

Sandra Cartasso



Hay un promedio de 400 llamadas diarias al 0-800-Social.
La mayoría es por gente sin techo y casos de desalojo.

Algunas, como la de la mujer, se manejan con más independencia, tienen su propia línea telefónica, que funciona las 24 horas. Otras, como la de la juventud, conectan a los jóvenes con el resto de los programas. Aunque todas estas áreas existían antes del BAP, desde que comenzó el programa han visto incrementada la afluencia de consultas, especialmente de aquellos que no conocían los servicios de Promoción Social o que por alguna razón no podían acceder a ellos.

Desde su creación, el 20 de mayo, el BAP logró sistematizar pero también aumentar el trabajo de las diferentes áreas. "Antes, para que alguien obtuviera la orientación que necesitaba tal vez tenía que hacer 15 llamados a diferentes oficinas de la Secretaría, la mayoría nunca llegaba a la persona adecuada. Ahora el canal es directo", señala Mariana Acerbo, coordinadora del servicio. El área Mujer, por ejemplo, tiene su propia línea de asistencia gratuita (4393-6446/7). La violencia familiar es un problema repetido entre los llamados que se reciben allí. "Una técnica atiende a la mujer, la orienta, la contiene y, si corresponde, la deriva a un refugio o a un centro integral", explica Noemí Aumedes, directora de la Dirección General de la Mujer. El área incluye, además, seis centros de asistencia al maltrato infanto-juvenil y al abuso sexual.

La falta de trabajo es un tema recurrente. El área de Juventud elabora, con cada interesado, un proyecto de estudio, ocupación y salida laboral. Y los conecta con los programas de microemprendimiento que brinda el Gobierno de la Ciudad.

El área Juventud, básicamente, cumple la función de conectar a los jóvenes con otros programas. "En nuestro caso, las derivaciones del BAP nunca son de emergencia", señala María Cabiche, directora general del área. Entre otras cosas, desde allí se da asesoramiento jurídico las 24 horas. "Desde el BAP, por ejemplo, nos derivaron a dos chicos que querían saber cómo hacer una denuncia por discriminación porque los habían dejado afuera de un boliche", comenta Cabiche.

Quienes pasaron los 60 y se sienten solos, indefensos o enfermos están entre los que más recurren al BAP para recibir ayuda. Dentro del Programa Social de Mayores hay siete centros de atención para asistir a los ancianos que son víctimas de maltrato, y diez hogares de día.

Sandra Cartasso



La camioneta del Buenos Aires Presente llega periódicamente al hogar Piedra Libre para ver cómo están los chicos.

Un recorrido en la combi de los chicos de la calle

Hay quienes ya la reconocen. Es la camioneta que los va a llevar a jugar al parque. Otros todavía desconfían: a los asistentes sociales aún les falta terminar de generar la confianza para que acepten integrarse a un programa. Crónica de un día con los chicos de la calle.

"Acá está bueno. Lo que más me gusta es comer, comer, comer." Angel se mueve, inquieto. Tiene 14 años, aunque su altura lo disimula bastante. Y unos brazos ansiosos, dispuestos a colgarse de quien le dé una pizca de confianza. Como otros nueve chicos, está en el hogar de tránsito Piedra Libre desde hace dos semanas y pronto pasará a alguno de los pequeños hogares dispuestos por el Gobierno de la Ciudad para atender a los chicos que viven en la calle. Un móvil del programa Buenos Aires Presente pasa por el hogar para mantenerse en contacto con los chicos. La camioneta tiene luego otros dos destinos prefijados: la estación de ferrocarriles de Once y la de Constitución. Aquí, la crónica de un recorrido en la camioneta en la que circulan los especialistas en trabajar con chicos de la calle.

El objetivo que se proponen los asistentes sociales con las visitas a los chicos en sus lugares es "generar un vínculo de confianza" para integrarlos a un programa gradual que permita sacarlos de la calle. El primer paso es la asistencia al hogar de día, luego a un centro transitorio y, por último, a un hogar permanente o a la casa del chico, según los casos. El programa procura "no judicializar al menor": que no pasen de la calle a un instituto de menores. Sólo en los casos donde se hace necesario proteger a los chicos de abusadores o de quienes los maltratan pero siguen teniendo la patria potestad sobre ellos, se recurre a las Defensorías de Niños o Adolescentes.

Son las tres de la tarde. Esta vez no hay llamados urgentes pero sí zonas críticas en donde los chicos que están "en situación de calle" abundan. "La mayor parte de la gente que llama son vecinos. Hay gente de todo tipo. Están los que dicen *sáquenmelos, me afean la vista*. Claro, en Santa Fe y Callao es como que no da la onda", ironiza Jorge Ferrer, docente, acompañante terapéutico, y uno de los siete especialistas que, en diferentes turnos y durante las 24 horas, se suben a las combis del BAP para asistir a los chicos. "El otro día me pasó con una señora y tuve que explicarle con paciencia que es un programa voluntario, que no nos llevamos compulsivamente a los chicos", agregó.

La combi se detiene en Carranza y Córdoba. Ahí está el Hogar Piedra Libre, que funciona como conector entre el centro de día (CAINA) y los hogares permanentes.

–¡Vino la fea! –se agita Angel. Y

> **Confianza:** ***"Tratamos de encontrar a algún chico que ya conocemos para que nos habilite y nos presente, para que no sientan que somos extraños, ni policías".***

apenas Mónica Bechelli, otra de las especialistas, pasa la puerta se le cuelga del cuello. Los chicos están en el taller de artesanías, suman cuentas de colores y se arman collares y pulseras. En eso se concentra Jaqueline. Tiene 16 años y, junto a su hermana Perla, de 15, dejó su casa, en Ezeiza, hace 10 días. "Sabíamos que una tía nuestra trabajaba en el CAINA, yo sabía cómo viajar y sabíamos que nos iban a ayudar", dice sin levantar los ojos de su futura gargantilla. Angel da vueltas. "¿Vos vas a hablar con mi papá?", pregunta temeroso. No quieren volver a casa. "La mayoría tiene temor de que sus padres los encuentren. Por eso nos mienten con los nombres, para que no podamos localizarlos", señala Edgardo Grinschpun, supervisor del hogar.

"La idea es que funcione como una casa. Si bien hay capacidad para 20 chicos, lo ideal es que haya menos para que puedan tener una atención más personalizada. El objetivo de este hogar es que los chicos aprendan cuestiones sobre convivencia, organización, respeto, colaboración en actividades, responsabilidad; cosas que después les van a servir, tanto si vuelven a sus casas como si se insertan en un pequeño hogar", explica Marina Bravo, jefa del departamento de Atención Integral de Chicos de la Calle del Gobierno de la Ciudad.

La banda sube a la combi, que los lleva a jugar al parque Dorrego. Después, la camioneta baja por Corrientes hasta Once, a ver a los otros, los chicos de la calle que dan vueltas por la ciudad. "Hay que discriminar. Hay niños que viven en la calle y hay niños que están en situación de calle, es decir que como estrategia económica familiar acceden a Capital durante cierta cantidad de horas y trabajan: limpiavidrios, abren las puertas de taxis, piden", explica Ferrer en el trayecto. Si bien el programa de chicos de la calle funciona desde hace nueve años, "lo que nos permite el BAP es conectarnos con chicos que por distintas situaciones no se acercan al programa: porque no lo conocen o porque les queda muy lejos el centro de día. Desde la zona de Liniers, por ejemplo, no viajan a San Telmo", donde está el CAINA, apunta Bravo.

Estación Once, a las seis de la tarde. Entre el correr de los que quieren volver a casa se cuelan los chicos. Algunos se amuchan frente a las boleterías, piden "una moneda, por favor". En general se concentran en el monumento que está afuera, en el centro de la plaza, y cuando llueve, alrededor de la Virgen que está adentro de la estación. "Tratamos de encontrar a algún chico que ya conocemos para que nos habilite y nos presente, para que no sientan que somos extraños, ni policías. Y lo primero que hacemos es decirles que no los llevamos a ningún lado donde no quieran ir", explica Mónica, mientras mira de un lado a otro.

Ya está, Edgardo encontró a Cristian y lo abraza. El chiquito no le llega a la cintura. Es el hermano menor de Juan Manuel, uno de los chicos del Piedra Libre. Sus papás están por ahí, también pidiendo, dice Cristian. A la noche, recién cuando junten algo de plata, volverán a su casa de San Miguel. Cristian se escabulle y sigue la búsqueda.

En una cabina de teléfono está Viviana, la otra hermana de Juan Manuel. Tiene 14 años y una sonrisa tímida. Desde hace tres años duerme en un andén, y no quiere volver con sus padres. Alguna vez pasó por Piedra Libre pero volvió a Once. Y como extraña a Juan Manuel, cuando junta algunas monedas lo llama por teléfono.

–¿Y qué le dijiste, que vuelva? –pregunta Marina Bravo.

–No, no quiero que vuelva a Once –dice Viviana.

–¿Y vos cuándo vas a ir al hogar y te vas a quedar?

–Un día.

–¿Aunque Ismael te diga que vuelvas a Once? –insiste Marina.

Ismael abre puertas de taxis. Fue novio de Viviana y tal vez uno de los que hizo que volviera a la estación.

–Sí, un día de éstos voy a ir.

En la calle que bordea la estación están Santiago y Paola. Ellos ya no son chicos, tienen 21 y 22 años, y un embarazo de ocho meses a cuestas. Ayelén nacerá en un hotel que paga el Gobierno de la Ciudad para los que no tienen dónde dormir. ¿Y después? La pareja no sabe. Los dos están sin trabajo. Piden. Esta vez son ellos los que divisan a Edgardo. El se acerca, charla un rato.

Vuelta a la camioneta. Hoy fue un buen día. Un grupo de chicos aceptó una cita para el miércoles al mediodía. La combi los pasará a buscar para llevarlos al CAINA. El centro de día funciona de lunes a viernes de 9 a 17 y tiene capacidad para unos 50 chicos. Durante todo el año pasado, 700 pasaron por ahí. "Los chicos llegan, desayunan, almuerzan,

> **Programa:** ***"Lo que nos permite el BAP es conectarnos con chicos que no se acercan al programa porque no se enteraron o les queda lejos el hogar de día".***

meriendan. Se bañan, se cambian la muda, les damos ropa limpia y dejan la que traen, que pasa a formar parte de la ropa de todos", detalla Bravo. Como en los demás hogares, abundan los talleres: de cerámica, periodismo, fotografía, narrativa, historieta, barriletes, circo. "Son la herramienta que tenemos para vincularnos con los chicos desde un lugar más informal que un interrogatorio –comenta–. Paralelamente, con cada uno se va viendo su situación de salud, se hacen controles médicos, se trabaja con la documentación, con la situación escolar."

Con la noche ya instalada, la combi encara hacia Constitución. Allí la escena y las historias se repiten. Sólo cambian los nombres.

Sandra Cartasso



Las combis parten del centro operativo del BAP.

"Acá esta bueno. Me gusta comer, comer, comer."